



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO EMPRESARIALES  
Y HUMANAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE PROGRAMA SOCIAL EN UNA  
EMPRESA INDUSTRIAL DE ALIMENTOS PROCESADOS,  
AREQUIPA 2017”**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:**

**LAURA ROCIO ASTORGA SOSA**

**PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

**ASESOR: OSCAR HORACIO RAMÍREZ LAZO**

**Arequipa – Perú**

**2018**

## **RESUMEN**

La presente tesis tiene como objetivo principal proponer un plan de optimización de los procesos administrativos del Área de Programa social de una Empresa industrial de alimentos procesados. La tesis se realizó bajo un estudio descriptivo- aplicativo ya que se recopiló la información necesaria para el análisis y evaluación de los procesos del área para la implementación de un plan de mejora.

La metodología deductiva aplicada permitió ir de lo general a lo específico, por lo cual primero se determinó la deficiencia de los procesos a través de una lista de verificación del cumplimiento de actividades. Las actividades que no se desarrollan de la mejor manera se desglosaron en factores con indicadores de medición del cumplimiento de los mismos.

Se realizaron tres priorizaciones de factores; la priorización de factores según la deficiencia, la priorización de factores por costos escogiendo los factores urgentes y muy urgentes para continuar con la evaluación. Los factores escogidos se dividieron según su relación en 7 grupos, capacitación, planificación, capital humano, supervisión, recursos, control y comunicación; y a través de la matriz semicuantitativa y Pareto se enfocó la atención en los factores de mayor influencia en la deficiencia durante las actividades para llevar a cabo los procesos.

La propuesta de optimización contempla la implementación de actividades en los procesos así como la actualización de la estructura organizacional, guías, manuales de funciones y checklist de actividades para resolver los problemas de mayor concurrencia identificados en la capacitación, planificación y supervisión.

Palabras claves: plan, optimización, procesos, administrativos, factores, indicadores, deficiencia.

## **ABSTRACT**

This thesis has as its main objective to present the optimization plan for the administrative processes of the Social Program Area of an industrial company of processed foods.

The thesis was carried out under a descriptive-applicative study since the necessary information was gathered for the analysis and evaluation of the processes of the area for the implementation of an improvement plan.

The applied deductive methodology allowed to go from the general to the specific, for which first the deficiency of the processes was determined through a checklist of compliance with activities. The activities that are not developed in the best way were disaggregated into factors with indicators of compliance measurement.

Three factor prioritizations were made; the prioritization of factors according to the deficiency, the prioritization of factors by costs, choosing the urgent and very urgent factors to continue with the evaluation. The chosen factors were divided according to their relationship into 7 groups, training, planning, human capital, supervision, resources, control and communication; and through the semiquantitative matrix and Pareto, attention was focused on the factors that most influenced the deficiency during the activities to carry out the processes.

The optimization proposal contemplates the implementation of activities in the processes as well as the updating of the organizational structure, guides, function manuals and activity checklist to solve the most concurrent problems identified in the training, planning and supervision.

**Keywords:** plan, optimization, processes, administrative, factors, indicators, deficiency.